



---

**Vulnerabilidade digital dos segurados especiais na plataforma  
“MEUINSS”<sup>1</sup>**  
**Digital vulnerability of rural workers on the “MEUINSS”  
platform**

Wesley Wadim Passos Ferreira de Souza

Karina Stefanon

**Palavras-chave:** Vulnerabilidade; Digital; MeuINSS; Plataformização.

## **1 Introdução**

O presente artigo reflete parte de uma pesquisa mais ampla, cujo tema orbita aspectos da “plataformização” das práticas relacionadas ao ambiente jurídico.

O que nos aguçou a curiosidade foi a possibilidade de trabalhadores rurais sediados na região de influência do município de Governador Valadares-MG, especialmente no período de emergência sanitária causada pela pandemia de COVID-19, terem a implementação de seus direitos previdenciários afetados pela falta de literacia digital frente a exigência de utilização exclusiva (ou prioritária) da plataforma conhecida como “MeuINSS” como canal de comunicação com as estruturas governamentais que avaliam a existência dos seus direitos previdenciários, entre eles a aposentadoria por idade e os benefícios por incapacidade temporária ou permanente.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao V Seminário Internacional de Pesquisas em Miatização e Processos Sociais. PPGCC-Unisinos. São Leopoldo, RS.



---

## **2 Breve histórico da implementação das novas tecnologias no âmbito da Previdência Social**

A incorporação da tecnologia no âmbito da Previdência Social foi propulsora de mudanças que afetaram e continuam afetando as relações sociais. A modernização sempre foi vista como um caminho para melhoria do atendimento ao público (GUSMÃO, 2020) e para a maior eficiência dos serviços prestados pela autarquia, na medida que a coleta de dados da realidade vivenciada pelos segurados sempre foi objeto relevante para a concessão de benefícios, bem como para o adimplemento de determinadas prestações estatais.

Dessa forma, em 1998 foi implementado o Programa de Melhoria do Atendimento (PMA), o qual constituiu a primeira iniciativa do INSS na busca de organizar e qualificar o atendimento aos cidadãos, objetivando pôr fim às longas filas de atendimento.

Em 2005, foi criada a Diretoria de Atendimento (DIRAT), a qual visava reduzir o atendimento presencial, de forma a ampliar os mecanismos de atendimento remoto da população. Objetivando reduzir as filas nas agências da autarquia.

Em 2006, o INSS criou um site direcionado ao atendimento dos segurados da Previdência Social, que era acessado através do endereço eletrônico [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br), e uma central de teleatendimento com o número 135 (GUSMÃO, 2020).

Dentre as finalidades do atendimento programado do INSS na primeira década de 2000, ressaltam-se a humanização do atendimento; redução do tempo de análise e conclusão dos benefícios e o aprimoramento da forma de atendimento aos segurados (GUSMÃO, 2020).

Em 2017, foi implementado o projeto INSS Digital, transformando as agências da Previdência Social em agências virtuais, a fim de otimizar a força de trabalho e promover a celeridade e economicidade no atendimento (KLEIN e SANTOS, 2019).



---

A plataforma “MeuINSS” foi criada para um contato mais direto com os usuários. Sua introdução permitiu atendimento ao público de forma exclusivamente remota.

Nada obstante, esse sistema, que visou a exclusão de intermediários, tem criado custos adicionais para os segurados, não raras vezes obrigados a entregar parte de seus parques proventos a terceiros para ter acesso aos serviços.

### **3 População rural e exclusão digital**

Nosso olhar se dirigiu às relações entre a autarquia federal e os segurados que atuam na agricultura familiar, nos termos do art. 11. inciso VII, da Lei 8.213 de 1991, mais precisamente aqueles produtores rurais que exercem suas atividades em pequenas propriedades (não mais de 4 módulos fiscais, os quais, na região sob influência do município de Governador Valadares-MG, totalizam cerca de 120 hectares<sup>2</sup>). Outra característica deste grupo que deve ser pontuada neste resumo é que o trabalho das pessoas, sempre no seio da família, é indispensável à própria subsistência e ao desenvolvimento socioeconômico do núcleo familiar e é exercido em condições de mútua dependência e colaboração, sem a utilização de empregados permanentes.

As pesquisas realizadas por Klein e Santos (2019) levantaram que a inclusão digital ainda é ínfima, sobretudo nas zonas rurais e regiões Norte e Nordeste.

Conforme Gusmão (2020), por meio dos dados levantados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD Contínua TIC) 2018, divulgada em 29 de abril de 2020 pelo

---

<sup>2</sup> Essa informação pode ser conferida no portal da EMBRAPA - <https://www.embrapa.br/codigo-florestal/area-de-reserva-legal-arl/modulo-fiscal>.



# Anais de Resumos Expandidos

## V Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4169

Vol. 1, N. 5 (2022)

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet, o que representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não possuem acesso à rede. Nas zonas rurais, o índice é ainda mais elevado, chegando a 53,5%.

De acordo os dados disponibilizados pelo IBGE por meio da PNAD, divulgada em 2021, não havia telefone em 4,7% dos domicílios particulares permanentes do país, o que representava uma redução de 0,4 ponto percentual em relação de 2018. A ausência de telefone foi mais elevada, novamente, nas regiões Norte (9,0%) e Nordeste (8,8%), conquanto nas outras regiões não excedeu a 3,0%.

Em 2019 havia telefone fixo convencional em 24,4% dos domicílios do país, o que representava um declínio de 28,4% em relação ao ano de 2018, em compensação, os domicílios que tinham telefone móvel aumentaram de 93,2% para 94,0%.

Os domicílios na zona rural tinham percentual menor, se comparados àqueles da área urbana, tanto de telefone móvel celular (83,6% frente a 95,5%) como de telefone fixo convencional (6,0% frente a 27,2%).

Já com relação ao acesso à internet nos domicílios, a pesquisa citada levantou que, em 2019, cerca de 12,6 milhões de domicílios não possuíam internet, os três motivos predominantes diziam respeito aos seguintes fatores: a) falta de interesse em acessar (32,9%); b) serviço de acesso à internet era caro (26,2%); c) nenhum morador sabia usar a internet (25,7%).

A justificativa de o serviço de acesso à rede não estar disponível na área da residência abrangeu 6,8% das residências em que não havia utilização da Internet e o motivo de o equipamento eletrônico para acessar a Internet ser caro, 5,0%.

Na zona rural, além dos três motivos citados acrescenta-se a ausência de disponibilidade do serviço de acesso à Internet na área do domicílio, que se traduzia em 19,2% dos domicílios em que não havia utilização da Internet em área rural. Já na área urbana este índice decrescia para 0,6%.



# Anais de Resumos Expandidos

## V Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais

ISSN 2675-4169

Vol. 1, N. 5 (2022)

Convém ressaltar que o serviço realizado pela central de atendimentos 135 só é possível através de ligações por telefones fixos. Assim, a redução do número destes aparelhos nos lares brasileiros, especialmente na zona rural, tem dificultado o acesso da população (GUSMÃO, 2020).

Para diminuir este entrave foi publicada a Lei nº 14.199 de 2021, que alterou o parágrafo 4º do artigo 124-A da Lei nº 8.213/91, passando a abranger as ligações realizadas por telefones móveis.

Contudo, em que pese haja a previsão normativa, até o final de 2021, o atendimento por telefone móvel, ainda não havia sido disponibilizado.

De acordo com Lannaccone (2019), a menor presença da internet nas residências localizadas nas zonas rurais se deve ao baixo poder aquisitivo dos moradores, limitações da cobertura e ausência de provedores de acesso. Estes dois últimos fatores afetam quase que igualmente todas as classes sociais do meio não urbano.

Como se pode perceber, esse público, sofre com a falta de estrutura digital para buscar seus benefícios previdenciários e ainda se vê afetado pela dificuldade de acesso à informação sobre os requisitos necessários à aquisição do direito.

É preciso acrescentar que parte significativa da vida dos trabalhadores rurais em regime de economia familiar não é documentada por escrito, o que gera ainda maior dificuldade de acesso aos direitos antes mencionados, eis que não só a instância administrativa, como também o Poder Judiciário, por força de exigência legal (art. 55, parágrafo terceiro, da Lei nº 8213 de 1991), somente reconhece os fatos geradores de direitos previdenciários que estão evidenciados em documentos contemporâneos aos fatos.

Desse modo, em que pese as inovações tecnológicas implementadas pela Previdência Social tenham sido importantes para promover a celeridade no procedimento administrativo, a implantação da plataforma “MeuINSS”, sem avaliação das limitações estruturais das classes dos segurados envolvidos, os quais muitas vezes nem acesso a um telefone possuem, pode ocasionar a exclusão de direitos sociais às



---

minorias concentradas nas áreas rurais, que continuam a carecer de políticas públicas capazes de promover o acesso ao mínimo existencial e aos meios de sobrevivência.

#### **4 Literacia digital**

Para aferir o grau de literacia digital da população rural passível de enquadramento como segurado especial foi realizada uma pesquisa com apoio dos sindicatos dos trabalhadores rurais que compõe a Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado de Minas Gerais (FETAEMG). Os municípios contemplados foram Santana do Paraíso, Ipatinga, Braúnas, Mesquita e Joanésia.

Foram desenvolvidas sete questões. A primeira buscou compreender como é o acesso aos segurados especiais ao site “MeuINSS”, se eles possuem a habilidade de ascender ao motor de buscas que mais utilizam, sejam google, yahoo, entre outros; e pesquisar o site “MeuINSS”.

A segunda questão objetivou identificar se os segurados especiais são capazes de criar uma senha inicial ou de recuperá-la no caso de a ter perdido. A terceira, por sua vez, buscou identificar a capacidade dos segurados rurais realizar um requerimento por meio do site “MeuINSS”.

Já a quarta questão visou analisar a capacidade de os segurados cumprirem exigências formuladas pelos servidores públicos responsáveis pela análise dos processos administrativos. A quinta buscou identificar se eles possuem acesso à internet, seja por dados móveis ou por meio de comunicação sem fio de alta fidelidade.

O quinto questionamento também procurou verificar se eles possuem acesso a telefone fixo. Por último, foi questionado se o trabalhador rural conseguia realizar requerimentos pela central de atendimento 135.

Como forma de evidenciar melhor a dinâmica da pesquisa apresentamos abaixo os resultados de um dos municípios pesquisados.



---

#### **4.1 Resultado da pesquisa no município de Joanésia**

De acordo com as informações obtidas no formulário aplicado ao referido sindicato, os segurados especiais:

- a) Não conseguem acessar o site “MeuINSS”;
- b) são incapazes de criar ou de recuperar a senha inicial sem o auxílio do Sindicato;
- c) confundem a senha do “MeuINSS” com outras senhas relacionadas com programas sociais;
- c) são incapazes de realizar requerimentos pelo site do “MeuINSS”. (quando ainda era possível realizar requerimentos presenciais no INSS, eles conseguiam realizar suas demandas nas agências).
- d) são incapazes de cumprir exigências pelo site “MeuINSS”, ficando esta incumbência para os Sindicatos;
- e) conseguem cumprir algumas exigências de forma presencial;
- f) geralmente possuem algum vizinho ou parente que possui acesso à internet e possibilitam o uso;
- g) em regra, não possuem acesso à telefone fixo, ficando a depender de terceiros;
- h) não possuem habilidade para fazer requerimentos pela central de atendimento 135.

Após os levantamentos efetuados durante a pesquisa, verificou-se que as dificuldades que se centralizavam no enfrentamento a longas filas e a falta de servidores nas agências, se transformaram em obstáculos de cunho tecnológico e de acesso à internet, não só pela carência de infraestrutura na região de residência, mas também pela incapacidade de compartilhar os códigos necessários para a comunicação com o sistema de previdência social.

Verificamos que a inclusão digital dos segurados especiais é ínfima, possuindo baixo grau de literacia digital, sendo certo que a plataformização do serviço público



---

ainda não se fez acompanhar da partilha de informações necessárias ao uso efetivo das novas tecnologias.

## Referências

CETIC.BR. TIC DOMICÍLIOS 2019: principais resultados. 2020, São Paulo. **Documento eletrônico**. São Paulo: Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 2020. Disponível em: <[https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2019\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf)>. Acesso em: 05 out. 2021.

GONÇALVES, Marcelo Coelho. **Exclusão digital na era digital**. 2013. 39 p. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <[https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9E9EHC/1/monografia\\_exclusao\\_digital\\_na\\_era\\_da\\_inclusao\\_digital\\_ufmg.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9E9EHC/1/monografia_exclusao_digital_na_era_da_inclusao_digital_ufmg.pdf)>. Acesso em: 05 out. 2021.

GUSMÃO, Rayssa Andrade. **A digitalização da previdência social: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais**. 2020. 17 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Prática Trabalhista e Previdenciária) – Centro Universitário Fametro, Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://www.repositorio.unifametro.edu.br/handle/123456789/836>. Acesso em: 24 jun. 2021.

KLEIN, Angélica Denise; SANTOS, Everton Rodrigues. A utilização das tecnologias no âmbito da previdência social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Develop**, Curitiba, v. 5, n.1, p. 1.692-1.701, jan. 2019. Disponível em: <<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/1164>>. Acesso em: 24 jun. 2021.

LANNACCONE. Marcello Fábio. **Inclusão digital no campo: por uma política para acesso à informação na agricultura familiar**. 2019. 56p. Dissertação (Programa de pós-graduação em agroecologia)- Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2019. Disponível em: <[http://repositorio.uem.br:8080/jspui/bitstream/1/5899/1/Fabio%20Marcello%20Iannaccone\\_2019.pdf](http://repositorio.uem.br:8080/jspui/bitstream/1/5899/1/Fabio%20Marcello%20Iannaccone_2019.pdf)>. Acesso em: 04 de out. 2021.